



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Konflikthantering i styrdokumenten

Sandra Leander

Kurs: LAU390

Handledare: Liisa Uusimäki

Examinator: Bengt Edström

Rapportnummer: HT13-2910-110

Abstract

Examensarbete inom Lärarprogrammet LP01

Titel: Konflikthantering i styrdokumenten

Författare: Sandra Leander

Termin och år: HT-13

Kursansvarig institution: Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap

Handledare: Liisa Uusimäki

Examinator: Bengt Edström

Rapportnummer: HT13-2910-110

Nyckelord: Konflikthantering, dokument om konflikthantering, konflikter i skolan

Lärare, elever och övrig personal i skolans verksamhet stöter dagligen på konflikter på olika nivåer och mellan olika aktörer. Hur agerar lärare, rektor och annan personal på skolan då det uppstår konflikter på elevnivå? Mitt syfte med examensarbetet är att studera personer verksamma i skolan och deras användning av dokument och metoder som ligger till grund för skolans hantering av konflikter. Finns det dokument som berör konflikthantering i skolan? I så fall, hur är de utformade och hur används de? Jag har i min framställning använt mig dokumentanalys för att studera användningen av konflikthanteringsmodeller. Jag har studerat utformningen av dokument gällande konflikthantering på olika nivåer; statlig, kommunal och lokal nivå. Jag har således varit i kontakt med Skolverket, Göteborgs Stad, stadsdelsnämnder i kommunen och rektorer på flera skolor i Göteborgs kommun. Resultatet av denna kontakt visar generellt att det inte finns särskilda dokument som omfattar konflikthantering. Det finns heller inget krav på skolorna att inneha sådana dokument. Däremot ska varje skola omfattas av en likabehandlingsplan innehållande förebyggande och åtgärdande insatser mot mobbning, kränkande behandling och diskriminering. De didaktiska konsekvenserna kan innebära att lärarna inte har någon strategi för hur de ska hantera konflikter, vilket i sin tur kan innebära att mycket av undervisningen går förlorad. Detta drabbar givetvis eleverna.

Förord

Min studie syftar till att studera olika dokument för konflikthantering som skolorna i Göteborgs kommun använder sig av i sitt konflikthanteringsarbete. För att kunna ta reda på det är det nödvändigt att först ta reda på om det överhuvudtaget finns styrdokument som reglerar detta. Till att börja med kommer jag att granska övergripande dokument innehållande direktiv från högre beslutsfattande myndigheter i landet. Utbildningsdepartementet är den avdelning inom regeringskansliet som ansvarar för samtliga skolformer.

Utbildningsdepartementet består i sin tur av olika myndigheter, varav Skolverket och Skolinspektionen är två av dem. På kommunal nivå är det de olika kommunerna i landet som arbetar utifrån kommunala riktlinjer. Kommunen består dessutom av olika stadsdelsnämnder som möjligen utformar specifika dokument. Den tredje nivån utgörs av lokala bestämmelser som utformas av respektive skola. Mitt examensarbete kommer således att utgöras av en granskning av dokument gällande konflikthantering på tre nivåer; statlig, kommunal och lokal.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	5
1.1 Syfte och frågeställningar	5
2. Teoretisk anknytning.....	6
2.1 Hur definieras begreppet konflikt?	6
2.2 Konflikt, kränkning eller mobbning?	7
2.3 Vad innebär konflikthantering?	7
2.4 Konfliktbegreppet i styrdokumentet	7
2.5 Från konflikter till mobbning	8
2.6 Olweusprogrammet	10
2.7 Skolmedling	10
2.8 Anknytning till mina frågeställningar	10
3. Metod.....	11
3.1 Urval	11
3.2 Datainsamlingsmetoder	11
3.2.1 Modell för beslut rörande skolväsendet.....	12
3.3 Procedur	12
3.4 Reliabilitet, validitet och generalitet	13
3.5 Etiska aspekter	13
4. Resultat.....	14
4.1 Regeringen/Utbildningsdepartementet	14
4.2 Skolverket	14
4.2.1 Skollagen.....	14
4.2.2 Allmänna råd.....	15
4.3 Skolinspektionen	15
4.4 Göteborgs Stad	16
4.5 Stadsdelsnämnderna	16
4.6 Grundskolor i kommunen	16
4.7 Likabehandlingsplanen	16
4.7.1 Konflikthantering på åtta skolor.....	17
4.7.2 Begrepp i likabehandlingsplanerna.....	18
4.7.3 Konflikthanteringsstrategier.....	19
4.7.4 Skolor utan likabehandlingsplan.....	21
4.7.5 Sammanfattning av resultaten.....	21
5. Diskussion.....	23
5.1 Avsaknaden av direktiv	23
5.2 Åtgärder för konflikter	24
5.3 Återkoppling till mina frågeställningar	25
5.4 Reliabilitet, validitet och generalitet	27
5.5 Didaktiska konsekvenser	28
5.6 Vidare forskning	29
6. Referenslista.....	30

1. Inledning

Konflikter av olika karaktär uppstår dagligen i skolans verksamhet. Det kan handla om konflikter mellan elever, mellan elever och lärare, mellan lärare och rektor och mellan rektor och kommun. Under min utbildning på lärarprogrammet i Göteborg har alltför få undervisningstillfällen belyst konflikters betydelse i skolans verksamhet. Jag förväntar mig att det dagligen kommer att uppstå meningsskiljaktigheter mellan elever, vilket kräver välbegrundade Lösningsstrategier från min sida. Jag kommer säkerligen att ställas inför problematiska situationer med mina kollegor och min chef. Under perioder av min verksamhetsförlagda utbildning har jag mött elever som fråntas undervisningstid till förmån för konfliktlösning. Jag har mött lärare som anser att den tid som ägnas åt konflikthantering hellre kunde ha upptagits av planering av lektioner och elevdokumentation. En fundering har då infunnit sig hos mig. Hade konflikter kunnat hanteras på ett mindre tidskrävande sätt och på så vis inte behövt stjåla tid från undervisningen om det fanns ett systematiskt konflikthanteringsarbete på skolan?

Läroplanen för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet (2011) ger inga rekommendationer för hur konflikter ska hanteras. Däremot nämns det att alla elever ska känna trygghet och trivsel när de är i skolan och att ingen ska utsättas för diskriminering eller kränkande behandling (s.7). Just avsaknaden av riktlinjer eller rekommendationer för hur konflikter ska hanteras på nationell nivå ligger till grund för min studie.

1.1 Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet i denna uppsats är att kartlägga vilka dokument som utgör direktiv för hur konflikter ska hanteras på grundskolor i Göteborgs kommun. Jag kommer att studera de dokument, om det överhuvudtaget finns sådana, på nationell nivå, kommunal nivå samt lokal nivå. Studien kommer även att beröra ämnen som mobbning och kränkande behandling. Anledningen till det är att dessa begrepp ofta förekommer i litteratur som behandlar konflikthantering. Dessutom nämns ordet kränkande behandling, men inte konflikt, i läroplanen. Kan detta begrepp möjligen ha ersatt begreppet konflikt? I så fall, varför?

Jag har således utgått från följande frågeställningar;

- Finns det nationella dokument som omfattar konflikthantering i skolan?
- Vilka direktiv om konflikthantering omfattas av dokumenten?
- Vilket ansvar har kommunen i frågan om konflikthantering?
- Följer grundskolorna i kommunen de nationella/kommunala dokumenten?
- Har konflikthanteringsbegreppet ersatts av begrepp som kränkande behandling och trakasserier?

2. Teoretisk anknytning

Åtskilliga studier kring konflikthantering har gjorts under årens lopp. Vid informationssökning efter uppsatser och avhandlingar vid landets universitet och högskolor finner man studier som med olika infallsvinklar belyser konflikthantering i skolan. Uppsatserna behandlar i stor utsträckning elevers och lärares uppfattning av hur konflikter hanteras. Flertalet av uppsatserna baseras på intervjuer eller observationer medan jag i min uppsats har valt att granska de bakomliggande styrdokument som ligger till grund för hur skolor i kommunen hanterar konflikter.

När jag har sökt efter tidigare forskning som relaterar till mitt arbete finner jag främst studier som beskriver konflikthanteringsmodeller eller lärare och elevers erfarenheter av konflikthantering och konfliktlösning. Däremot finns det betydligt färre forskningsunderlag som omfattar bestämmelser angående konflikthantering som gäller i skolan. Jag kommer i det följande avsnittet redogöra för en del av den tidigare forskning som på olika sätt knyter an till utgångspunkten i min studie. Jag kommer även att kort ge en beskrivning av två modeller: Olweusprogrammet och skolmedling. Olweusprogrammet är ett åtgärdsprogram för att motverka mobbning medan medling används vid konflikthantering. Anledningen till att jag beskriver dessa modeller är för att jag under min verksamhetsförlagda utbildning genom diskussioner med verksamma lärare har fått uppfattningen om att dessa två metoder används i större eller mindre utsträckning på skolorna i Göteborg. Jag har dessutom i samband med informationssökning inför min studie uppmärksammat artiklar som beskriver framför allt Olweusprogrammet. Särskilt intressant är att studera vad som skiljer en konflikthanteringsmetod från en modell för att motverka mobbning.

Jag kommer att inleda detta avsnitt med att definiera begreppet konflikt, till följd av en definition av kränkande behandling och mobbning. Vidare kommer jag att ge en beskrivning av vad konflikthantering innebär. Efter det redogör jag för styrdokumentens innehåll i relation till mina frågeställningar. Därefter följer en redogörelse för tidigare forskning om konflikters roll i skolan. Slutligen följer en beskrivning av Olweusprogrammet samt skolmedling och hur metoderna skiljer sig åt.

2.1 Hur definieras begreppet konflikt?

Jordan (2012), forskare i konflikthantering vid Göteborgs Universitet, beskriver begreppet konflikt som ett samspel mellan en eller flera parter, där minst en av parterna:

- innehar en åsikt eller ett önskemål som han/hon inte vill släppa taget om, samt
- inte ser någon möjlighet till att få sina önskemål eller sitt behov tillfredsställt av den motsatta parten.

(s.10)

Ellmin (2008), psykolog och författare, menar att begreppet konflikt inte har någon entydig definition och därför kan beskrivas som ganska komplext. Karaktären och dynamiken skiljer sig ofta åt mellan olika konflikter, och kan därför inte till fullo definieras med samma egenskaper. Ellmin refererar dock till tidigare forskares definition av begreppet och beskriver sammanfattningsvis en konflikt på följande sätt:

- En konflikt innebär en motsättning mellan olika åsikter, intressen och värderingar,
- En konflikt kan förknippas med begreppet ”oförenlighet” och gäller då motsättningar mellan olika parter mål och intressen.

(s.10)

2.2 Konflikt, kränkning eller mobbning?

Lind (2001), författare och skolmedlare, ger en förklaring på vad som skiljer en konflikt från mobbning. Hon menar att mobbning ofta är en långvarig process där en person utsätts för förtryck av en eller flera personer. En konflikt handlar däremot, enligt Lind, om en motsättning som kräver en lösning (s.15). Maltén (1998), med erfarenhet som lärare, skolledare och universitetslektor i pedagogik, menar i likhet med Lind att mobbning utgörs av en långvarig process där en eller flera personer utsätts för kränkande behandling (s.163). En annan skillnad mellan mobbning och konflikt är att konflikter inte behöver handla om negativitet om man lär sig att hantera dem. Jordan (2012) menar att en väl genomförd konflikthantering kan resultera i att de inblandade parterna lär känna varandra och på så sätt skapar tillit till och förtroende för varandra. Konflikthantering är ett samspel och innebär att man interagerar med en eller flera människor (s.7). Mobbning är däremot ett angrepp som är helt oacceptabelt och där det uteslutande handlar om att en person utsätts för en kränkande och nedvärderande behandling. Till skillnad från konflikter är mobbning, enligt Hakvoort (2011), förbjuden i lag (s.27).

Hakvoort (2011) påpekar att begrepp som mobbning, våld, värdegrund och konflikt ofta används på ett slarvigt sätt i litteraturen och i skolvärlden. Ofta används flera av orden i samband med varandra utan en närmare förklaring av de enskilda begreppen. Det är kanske inte så konstigt, eftersom man kan tolka och förstå dessa begrepp på olika sätt. Hakvoort menar dock att begreppen inte får ersätta varandra, eftersom betydelsen av dem skiljer sig åt (s.25).

Vidare menar Hakvoort att forskarna är oense om huruvida mobbning kan beskrivas som en långt gången och destruktiv konflikt. Hon hänvisar till forskaren och projektledaren för skolmedlingsprojekt i Norrbotten, Linda Marklund, som menar att mobbning, kränkande behandling och diskriminering är allvarliga former av konflikter. Dan Olweus, grundaren till Olweusprogrammet (för närmare beskrivning av programmet, se s.9), menar däremot att mobbning inte kan klassas som en konflikt eftersom de inblandade personerna besitter samma psykiska eller fysiska styrka i en konfliktsituation (s.26).

2.3 Vad innebär konflikthantering?

Jordan (2012) menar att konflikthantering består av tre uppgifter: förebygga, hantera och lära. Konflikthantering behöver inte innebära att en konflikt blir löst, men om man arbetar målmedvetet för att främja en god samarbetskultur är risken för destruktiva konflikter mindre (s.7f). Konflikthantering handlar om att öppet och konstruktivt arbeta med konflikter istället för att ignorera dem. Hakvoort (2011) menar, i likhet med Jordan, att man bör skilja på konflikthantering och konfliktlösning. Alla konflikter går inte att lösa, men alla konflikter går att hantera (s.31).

Det finns en mängd olika konflikthanteringsmodeller att använda sig av vid konflikthantering. Medling, eskalationstrappan, ABC-modellen och MmE-metoden är några av dem. Min studie kommer inte att fokusera på att förklara var och en av dessa metoder. Den intresserade kan hitta mycket litteratur, bl.a. *Att hantera och förebygga konflikter på arbetsplatsen* (2012) av Thomas Jordan samt *Konflikthantering i professionellt lärarskap* (2011) av Ilse Hakvoort och Birgitta Friberg.

2.4 Konfliktbegreppet i styrdokument

Begreppet konflikt nämns inte i läroplanen. Däremot går det, i skolans värdegrund och uppdrag i läroplanen för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet, Lgr 11 (2011), att läsa att "[m]änniskolivets okränkbarhet, individens frihet och integritet, alla människors lika värde, jämställdhet mellan kvinnor och män samt solidaritet med svaga och utsatta är de

värden som skolan ska gestalta och förmedla. I överensstämmelse med den etik som förvaltats av kristen tradition och västerländsk humanism sker detta genom individens fostran till rättskänsla, generositet, tolerans och ansvarstagande.” Dessutom ska ingen ”[...] i skolan utsättas för diskriminering på grund av kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, könsöverskridande identitet eller uttryck, sexuell läggning, ålder eller funktionsnedsättning eller för annan kränkande behandling” (s.7).

Ett av skolans mål, som också beskrivs i Lgr 11, är att varje elev ”[...] tar avstånd från att människor utsätts för förtryck och kränkande behandling, samt medverkar till att hjälpa andra människor[...]”. Dessutom ska alla som arbetar i skolan ha som direktiv att följa ovanstående mål. Vidare ska läraren ”[...] klargöra och med eleverna diskutera det svenska samhällets värdegrund och dess konsekvenser för det personliga handlandet” (s.12).

Skolverkets allmänna råd (2012) innehåller rekommendationer för hur förordningar och föreskrifter ska tillämpas på skolorna. Närmast kopplat till konflikthantering är de allmänna råden kring diskriminering och kränkande behandling. Av rekommendationerna framgår det bland annat att ”[o]m verksamheten inte arbetar med att förebygga trakasserier eller inte upprättar en likabehandlingsplan kan huvudmannen enligt diskrimineringslagen, vid vite föreläggas att göra detta. Om verksamheten inte arbetar med att förebygga kränkande behandling eller inte upprättar en plan mot kränkande behandling kan huvudmannen, enligt skollagen, bli skadeståndsskyldig till barnet eller eleven” (s.10f). I de allmänna råden nämns begreppet konflikt vid ett tillfälle och handlar då om förskolepersonal (s.24f).

2.5 Från konflikter till mobbning

Ellmin (2008) menar att forskning och undersökningar under 2000-talet flyttar fokus från generella konflikter till att istället behandla mobbning och våld. Han menar att det på högstadiet är vanligt med verbalt våld bland eleverna, framför allt bland pojkar, och att denna typ av våld kan förknippas med makt. Han ställer sig därför frågan om det verbala våldet, som förknippas med manlighet och makt, för vissa grupper kan vara ett alternativt sätt att lösa konflikter (s.34f).

Ellmin menar vidare att konflikter i alla tider har existerat i skolans värld, men att konflikterna benämns och bemöts olika beroende på vilka värderingar som för tillfället råder i samhället. Han påpekar att våld och aggression var karaktäristiska konfliktbeteenden på 1960- och 70-talet och är det än idag. Vidare framhåller han att man under 1990-talet fokuserade på engagemang från hela skolan för att konflikthanteringsprogram skulle fungera. Överlag var studier om konflikter färre under 90-talet än under 1960–80-talen. Under 2000-talet övergick forskningens fokus från generella konflikter till att istället handla om mobbning och våld (s.23ff).

Ovan nämnda författare presenterar dessutom en historisk återblick över tidigare läroplaner och hur de belyser konflikter. Sammanfattningsvis kommer han fram till att begreppet konflikt har använts mycket sparsamt, om ens alls, i samtliga läroplaner (s.37ff). Som tidigare nämnts används begreppet konflikt inte alls i nu gällande styrdokument och inte heller ger dokumenten verktyg för hur konflikter ska hanteras.

Maltén (1998) påpekar att förändringar i läroplanen ofta enbart kan betraktas som skenreformer. Med det menar han att dessa reformer, som är baserade på beslut från en högre instans, inte i praktiken innebär någon större förändring för skolverksamheten. Lärarna, eleverna och annan personal på skolan som i första hand berörs av besluten har oftast inte varit med och påverkat de beslut som fattas (s.176f). Däremot står det i skollagen (SFS 2010:800), hänvisning till Lärarförbundet (2011), att:

Barn och elever ska ges inflytande över utbildningen. De ska fortlöpande stimuleras att ta aktiv del i arbetet med att vidareutveckla utbildningen och hållas informerade i frågor som rör dem. Informationen och formerna för barnens och elevernas inflytande ska anpassas efter deras ålder och mognad. Eleverna ska alltid ha möjlighet att ta initiativ till frågor som ska behandlas inom ramen för deras inflytande över utbildningen (s.104).

Utifrån vad Maltén (1998) presenterar ovan, förekommer reformer i läroplanen som inte innebär en särskilt stor förändring för de som i första hand påverkas av reformerna. Ellmin (2008) beskrivning visar å sin sida att konflikter har funnits i alla tider, men att de benämns olika beroende på det rådande samhällsklimatet. Utifrån resonemangen kan möjligen förändringar i läroplanen påverkas av rådande värderingar i samhället. Gällande konflikthantering i tidigare läroplaner visar Ellmin att begreppet konflikt har använts sparsamt, precis som det gör i nu gällande läroplan. Trots det visar han att konflikthanteringsarbetet har förändrats över tid. Med andra ord är det inte endast läroplanen, utan även det rådande samhällsklimatet, som styr skolan och arbetet med konflikter.

Även Hakvoort (2011) påpekar att det saknas riktlinjer om konflikthantering och konfliktlösning i styrdokumentet. Hon menar att lärare förväntas följa de riktlinjer och dokument som ligger till grund för en god skolmiljö, men menar samtidigt att det är svårt då det inte finns några särskilda direktiv för hur konflikter ska hanteras. Hakvoort hänvisar till en undersökning som Lärarförbundet genomförde 2005. Resultatet visade att 48 % av de 1291 tillfrågade pedagogerna hade någon form av utbildning inom konflikthantering. Däremot hade endast 16 % genomfört en utbildning inom lärarprogrammet. 78 % menade att de behöver ytterligare kunskap inom området (s.20f).

Vidare menar Hakvoort att det i skolan förekommer en mängd olika program med syfte att hantera konflikter. Sättet att arbeta med konflikter skiljer sig dock åt. På en del skolor ingår konflikthantering i ämnet livskunskap, på en del skolor omfattas arbetet av antimobbningsprogram. Hakvoort menar att eftersom det i styrdokument saknas direktiv för hur konflikter ska hanteras har inte konfliktbegreppet en självklar plats i skolans dokument (s.26).

Hareide (2006), som har skrivit om konfliktmedling i de nordiska länderna, menar att mycket tyder på att det är överraskande få grundskolor som sysslar med systematisk konflikthantering, trots att konflikter förekommer i alla skolor. Han påpekar att problemet inte ligger i att det i Norden saknas program som omfattar social kompetens och konflikthantering. Han nämner som exempel att det på Island finns en modell som benämns Islandsmodellen medan finländarna använder sig av ett program som kallas ansvarstrappan. I Sverige anges medling och kompissamtal som exempel. Skolmedling, den konflikthanteringsstrategi som Hareide representerar i första hand, behöver tränas genom praktiska övningar och kräver därför tid för att implementeras i undervisningen (s.124ff). Kan det vara så att bristen på tid får rektorer och lärare att dra sig från att tillämpa konflikthantering i skolan? Kolfjord (2009), även hon förespråkare för skolmedling, menar att det finns många fördelar med denna metod. Eleverna blir själva delaktiga i konfliktlösningen och får på så sätt möjlighet att äga sina egna konflikter. Att eleverna blir delaktiga i konflikthanteringen innebär dessutom att lärarna inte behöver medverka i samma utsträckning (s.39).

2.6 Olweusprogrammet

Olweus (1998), professor i psykologi vid Universitetet i Bergen i Norge, har utvecklat ett åtgärdsprogram för att motverka mobbning och kränkande behandling i skolan. Programmets huvudsakliga mål är dels att komma till rätta med redan existerande mobbningssituationer, dels att arbeta förebyggande för att förhindra att liknande situationer uppkommer.

Programmet riktar in sig på åtgärder på skolnivå, klassnivå och individnivå. Olweus påpekar att medvetenhet och engagemang är en grundförutsättning för att arbetet med åtgärdsprogrammet ska bli framgångsrikt. Exempel på åtgärder som används på skolnivå är studiedagar om mobbning och bättre rastvaktssystem. På klassnivå nämns klassråd och gemensamma aktiviteter som exempel. På individnivå kan allvarliga samtal med mobbare och den som utsätts för mobbning genomföras (s.48f).

2.7 Skolmedling

Lind (2001) framhåller att många skolor har mer eller mindre fungerande strategier för att hantera och lösa konflikter. Hennes bok behandlar en av dessa konflikthanteringsstrategier som används på många skolor i Sverige: medling. Begreppet medling innebär att man försöker åstadkomma en överenskommelse. Vid en konflikt mellan en eller flera parter medverkar en tredje part som ska verka för att samtliga inblandade ska känna sig tillfredsställda med lösningen av konflikten. Denna tredje part, medlaren, ska vara objektiv och behjälplig vid den dialog som sker mellan de inblandade parterna. Vid skolmedling är medlaren en elev som har specialutbildats för att kunna agera medlare. Viktigt att påpeka är dock att medlaren alltid har tillgång till stöd från vuxna om det skulle behövas (s.10ff).

Det är svårt att jämföra konflikthanteringsstrategier med antimobbningsprogram bara genom att beskriva en av varje. Man kan säga att hanteringen av konflikter och mobbning ofta består av liknande strategier på så sätt att man kan arbeta både förebyggande för att förhindra och åtgärdande för att komma till rätta med problemet.

2.8 Anknytning till mina frågeställningar

Av den teoretiska forskningen kring konflikthantering i skolan som jag har tagit del av riktar, som tidigare nämnts, i första hand in sig på olika konflikthanteringsstrategier. Jag anser det problematiskt att finna tidigare forskning kring hur dokument omfattande konflikter används i praktiken. Forskning kring mobbning, våld och kränkande behandling är vanligt förekommande i jämförelse med litteratur som behandlar begreppet konflikt i relation till styrdokument. Jag ställer mig därför än mer frågande till om det finns dokument som behandlar konflikter eller om detta är ett begrepp som har försvunnit till förmån för mobbning, trakasserier och kränkande behandling.

Jag hoppas med min studie kunna kartlägga hur skolor arbetar med konflikthantering utifrån styrande dokument. Jag vill dessutom se hur de dokument som behandlar konflikthantering följs av skolorna. Kan det vara så att skolorna arbetar för att motverka kränkningar och mobbning men att konflikthantering inte ägnas lika stor uppmärksamhet? Om så är fallet – hur ska man göra för att öka förståelsen för och användningen av konflikthantering i skolorna?

3. Metod

Här redogör jag för hur mitt urval har skett, vilken metod jag har valt att använda mig av i min studie och på vilket sätt datainsamlingen har skett. Graden av vetenskaplighet och tillförlitlighet diskuteras i viss utsträckning under metodavsnittet. Jag återkommer även till detta i slutdiskussionen.

3.1 Urval

Jag har valt att studera dokument/direktiv omfattande konflikthantering i grundskolan på tre olika nivåer: Statlig/nationell, kommunal samt lokal. Högst beslutande instans gällande utbildningsfrågor är Utbildningsdepartementet som utgör en del av Sveriges regering. Skolverket har, på uppdrag av Utbildningsdepartementet, till uppgift att hantera de beslut som fattas i riksdagen. Den tredje nivån utgörs av kommunerna i Sverige. Eftersom jag förmodligen kommer att vara verksam som lärare i Göteborg har jag valt att studera denna kommun. Skolorna i kommunen kan vidare fatta beslut på lokal nivå. Jag har kontaktat rektorer på 14 grundskolor i kommunen för att studera deras konflikthanteringsarbete. Skolorna jag har valt att granska består huvudsakligen av elever från förskoleklass till årskurs sex. Fem av skolorna omfattar elever i årskurs F-9. Göteborgs kommun utgörs av 10 stadsdelsnämnder. Skolorna jag har undersökt tillhör olika stadsdelsnämnder. Anledningen till att jag har valt skolor tillhörande olika stadsdelsnämnder är för att jag vill studera om det möjligen förekommer skillnader i nämndernas direktiv kring konflikthantering och om det i så fall påverkar de enskilda skolorna i stadsdelarna. Att det slutligen blev 14 skolor till antalet, och inte samma antal som nämnderna, har att göra med att jag ville komplettera min studie i syfte att få utökat materialomfång.

3.2 Datainsamlingsmetoder

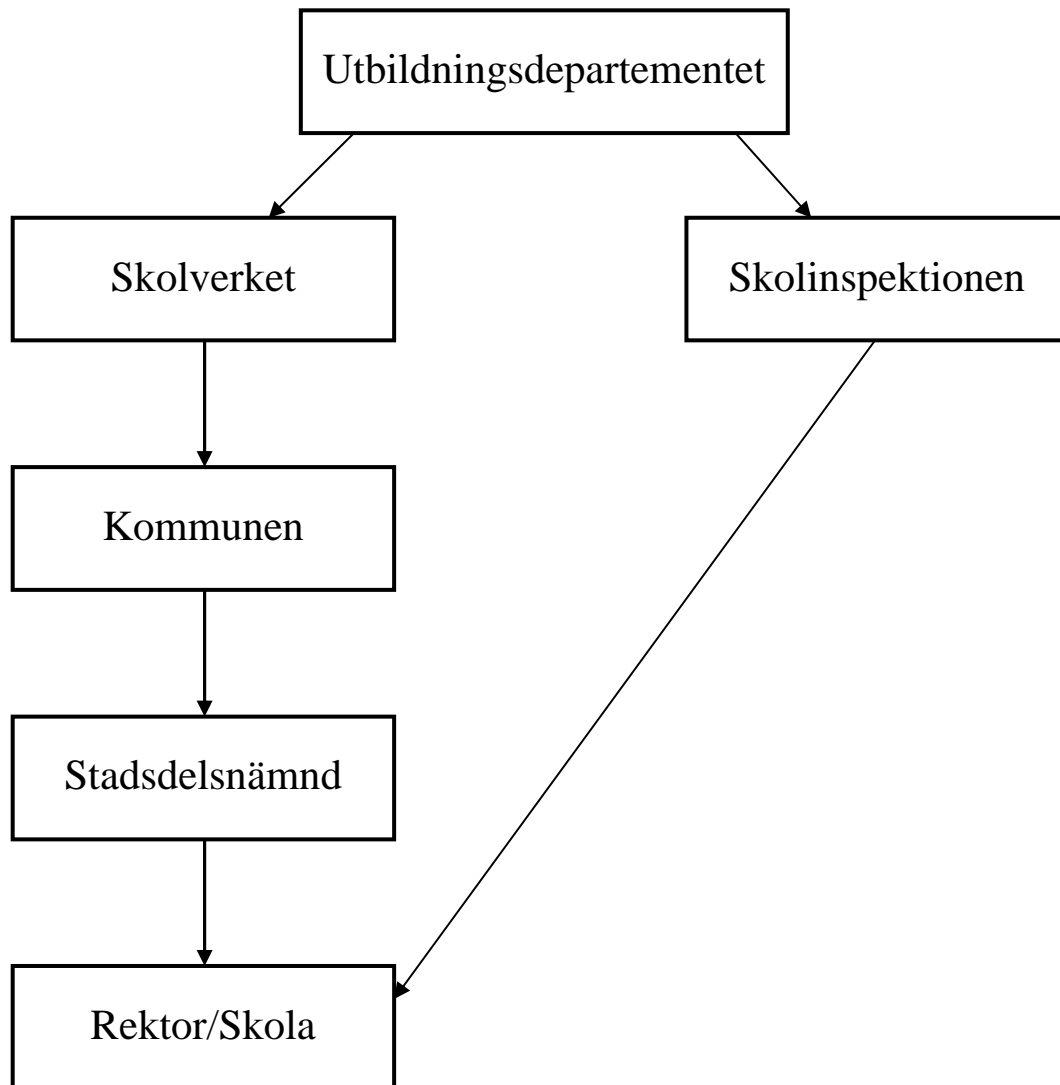
Jag har valt att utgå från i första hand dokumentanalys i min studie. Eftersom mitt syfte är att studera styrdokument på olika beslutsfattande nivåer i landet anser jag att dokumentanalys är en passande metod för att uppfylla mitt syfte. Enligt Stukát (2011) innebär dokumentanalys att man granskar, tolkar och jämför skriftliga källor. Dokument som anknyter till undervisning kan till exempel vara läroplaner, kursplaner, läromedel och didaktiska arbeten (s.49). I mitt fall kommer eventuella dokument om konflikthantering stå i fokus. För att kunna få tillgång till sådana handlingar krävs att jag kontakter olika aktörer som är verksamma inom statlig, kommunal och lokal beslutsfattning. Jag kommer att kontakta aktörerna via e-post för att nå ut till många aktörer på ett enkelt sätt. Min erfarenhet säger dessutom att många rektorer och andra tjänstemän i beslutsfattande positioner föredrar att svara på e-post eftersom de då får tillfälle att fundera över frågeställningen.

Eftersom mitt främsta syfte med studien är att ta reda på om det finns dokument som på olika nivåer i samhället styr skolans arbete med konflikter, har jag utgått från främst en fråga då jag har kontaktat olika aktörer: Vilka dokument/riktlinjer finns för att hantera konflikter i skolan? Jag har omformulerat frågeställningen eftersom den har riktats till olika aktörer på olika beslutsfattande positioner.

Jag har utformat en modell som syftar till att ge en förklaring på hur beslutsfattandet inom skolväsendet i landet sker. Jag kommer att återkoppla till modellen i framställningen av resultatet av studien samt i slutdiskussionen. Modellen är tänkt att ge läsaren en överblick som man med fördel kan återkomma till under läsningens gång.

3.2.1 Modell för beslut rörande skolväsendet

Utbildningsdepartementet beslutar i frågor som rör skolan. Skolverket och Skolinspektionen är två av de myndigheter som utgörs av Utbildningsdepartementet. Skolverkets beslut påverkar kommunerna i landet, något som i sin tur gör avtryck på stadsdelsnämnderna. Slutligen berörs de enskilda skolorna av beslut som fattas på de högre nivåerna. Skolorna, med rektorn i högst ansvarande position, kan i sin tur skapa direktiv som görs gällande för den enskilda verksamheten.



3.3 Procedur

Innan jag formulerade mina frågor funderade jag över vilka myndigheter och personer som skulle kunna vara betydelsefulla för min studie och hur kontakten med dem skulle ske. Jag började med att formulera ett e-postmeddelande till Skolverket och ett till avdelningen för utbildningsfrågor i Göteborgs Stad. Jag kontaktade dessutom fem av tio stadsdelsnämnder i kommunen. Efter det utformade jag ett mejl som skickades till rektorer på olika skolor i Göteborg (e-postmeddelande till Skolverket, Göteborgs Stad, stadsdelsnämnder och skolor i Göteborgs kommun finns i bilaga 1).

3.4 Reliabilitet, validitet och generalitet

Det finns alltid en risk med att undersöka *om* det finns dokument kring en specifik frågeställning. Om det inte gör det, hur går jag då vidare i min undersökning? Jag har ändå valt att försöka ta reda på om det finns särskilda styrdokument som behandlar konflikthantering. Skulle i så fall avsaknaden av dokument innebära att personalen och eleverna på skolorna inte har någon aning om hur konflikter hanteras? Vad innebär det i så fall för eleverna?

Gällande reliabiliteten i den metod som jag inledde undersökningen med kan nämnas att det alltid finns en risk med att konversera via e-post. Denna metod är visserligen användbar då man vill nå flera personer på kort tid, men det finns tyvärr ingen garanti för att de tillfrågade personerna svarar överhuvudtaget. Ändå har jag valt denna metod eftersom jag föreställde mig att jag enklare skulle få svar via e-post. En annan risk med att inte möta en person i verkligheten är att man inte på ett enkelt och kvickt sätt kan ställa följdfrågor. Man kan inte heller reda ut eventuella missuppfattningar av frågorna som ställs. Under diskussionsavsnittet kommer jag att återkomma till reliabiliteten och validiteten i min studie.

3.5 Etiska aspekter

Min studie av förekommande konflikthanteringsdokument har inneburit att jag har varit i kontakt med personer med olika uppdrag för utbildningsfrågor. Oavsett om personerna omfattas av statlig, kommunal eller lokal befattning anser jag det angeläget att inte nämna någon av personernas egentliga namn. Av hänsyn till detta används fingerade namn i min studie. Detsamma gäller i de fall då skolors namn förekommer.

4. Resultat

I följande avsnitt presenteras resultatet av den information som konversationer och dokumentanalys har bidragit med till min studie. Jag har här delat in resultatet i tre delar med hänsyn till vilken beslutsfattande nivå de olika aktörerna befinner sig i: Statlig/nationell, kommunal eller lokal nivå. Regeringen/Utbildningsdepartementet, Skolverket och Skolinspektionen tillhör den statliga nivån. Göteborgs Stad och stadsdelsnämnderna utgör den kommunala nivån. Slutligen hör grundskolor i kommunen med tillhörande likabehandlingsplan till den lokala nivån.

4.1 Regeringen/Utbildningsdepartementet

Regeringen (2013) består av ett antal departement, varav Utbildningsdepartementet är ett. Utbildningsdepartementet ansvarar för frågor som rör samtliga skolformer.

Utbildningsdepartementet består i sin tur av olika myndigheter. Regeringen fastställer mål, direktiv och resursfördelning för myndigheternas verksamhet, men ansvarar inte för hur myndigheterna ska besluta i ärenden och inte heller hur lagarna ska tillämpas. Skolverket och Skolinspektionen är två av de myndigheter som utgörs av Utbildningsdepartementet.

4.2 Skolverket

Skolverket (2013) är den förvaltningsmyndighet som "[...] ska främja att alla barn och elever får tillgång till en utbildning och verksamhet som är likvärdig och av god kvalitet i en trygg miljö. Skolverket ska bidra till goda förutsättningar för barns utveckling och lärande samt förbättrade kunskapsresultat för elever." Vidare tar Skolverket (2013) "[...] fram måldokument för verksamheterna, kunskapskrav, föreskrifter, allmänna råd och nationella prov. Myndigheten ansvarar också för den officiella statistiken på skolområdet [...]" Skolverket ansvarar dessutom för att stadgarna i skollagen (SFS 2010:800) följs av skolorna i landet. Skollagen fastställs av Sveriges riksdag.

Som framgår av det e-postmeddelande som skickades till Skolverket (se bilaga 1) var mitt syfte att få tillgång till dokument som reglerar konflikthantering i skolan. Svaret kom från Elin Karlsson vid upplysningstjänsten på Skolverket. Enligt henne finns det inte några bestämmelser om hur konflikter ska hanteras eller bemötas i skolan, varken i skolans författningar eller i läroplanen för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet (2011). Däremot nämner Elin att normer och värden behandlas i Lgr 11. I informationen citeras följande "[s]kolans mål är att eleverna kan göra och uttrycka medvetna etiska ställningstaganden grundade på kunskaper om mänskliga rättigheter och grundläggande demokratiska värderingar samt personliga erfarenheter" (Upplysningstjänsten på Skolverket, personlig kommunikation, 2013-11-18).

I e-postmeddelandet nämner Elin att skollagen (SFS 2010:800) innehåller ett kapitel om hur trygghet och studiero ska försäkras i skolan. Det finns i detta kapitel bestämmelser kring arbetsmiljö, ordningsregler och disciplinära åtgärder. Elin påpekar även att Skolverket har tagit fram ett PM om trygghet och studiero. I kapitel 6 i skollagen, *Åtgärder mot kränkande behandling*, regleras hur skolan ska arbeta mot kränkande behandling. Jag får även information om att Skolverket har publicerat allmänna råd gällande kränkande behandling. E-postmeddelandet i sin helhet finns bifogat i bilaga 2.

4.2.1 Skollagen

Jag blev av Elin Karlsson på Skolverkets upplysningstjänst hänvisad till skollagen (SFS 2010:800) där det finns två kapitel som kan tänkas motsvara konflikthantering: kapitel 5, *Trygghet och studiero*, samt kapitel 7, *Åtgärder mot kränkande behandling*. Jag kommer i det följande att hänvisa till Lärarförbundet (2011) då jag refererar till skollagen.

Om trygghet och studiero står det att "[u]tbildningen ska utformas på ett sådant sätt att alla elever tillförsäkras en skolmiljö som präglas av trygghet och studiero" (s.107). Det redogörs även för vilka befogenheter rektor och lärare innehar för att skapa ordning och trygghet för samtliga elever. Till kapitlet om trygghet och studiero i skollagen finns en juridisk vägledning som har tagits fram av Skolverket (2013). I anvisningen påpekas det att en förutsättning för att skapa en god arbetsmiljö är att elever, lärare och annan personal tillsammans verkar för att så ska ske. Ett sätt att skapa en god arbetsmiljö kan till exempel vara utformningen av gemensamma ordningsregler. I de fall då studiero och trygghet hotas, har rektor och lärare befogenhet att vidta vissa åtgärder, som till exempel kvarsittning eller utvisning ur klassrummet. Det påpekas dock att åtgärderna ska vara rimliga i förhållande till vilken typ av ordningsstörande det är fråga om (s.1f).

I kapitel 6 i skollagen, *Åtgärder mot kränkande behandling*, står det att "[h]uvudmannen ska se till att det inom ramen för varje särskild verksamhet bedrivs ett målinriktat arbete för att motverka kränkande behandling av barn och elever." Huvudman för förskola, förskoleklass, grundskola, grundsärskola, gymnasieskola, gymnasiesärskola, kommunal vuxenutbildning, särskild utbildning för vuxna, utbildning för svenska för invandrare samt fritidshem är kommunen. Huvudmannen har dessutom det övergripande ansvaret för att utbildningen genomförs i enlighet med skollagens bestämmelser. Vidare står det i skollagen att huvudmannen har ansvaret för att samtliga särskilda verksamheter upprättar en plan för att motverka och förebygga kränkande behandling av elever och personal (s.88ff).

4.2.2 Allmänna råd

Skolverket (2012) har, som nämndes i redogörelsen av tidigare forskningen, tagit fram allmänna råd kring kränkande behandling och diskriminering. De allmänna råden ska fungera som stöd och vägledning för huvudmän, rektorer, lärare och annan personal på skolan. I föreskriften påpekas det, i likhet med kapitel 6 i skollagen, att det är huvudmannen som ska se till att samtliga verksamheter "[...] regelbundet kartlägger och analyserar sin organisation och sina arbetssätt för att försäkra sig om att det inte finns något som leder till eller riskerar att leda till diskriminering eller kränkande behandling." De allmänna råden redogör även för hur man underlättar det förebyggande arbetet mot kränkande behandling och diskriminering. Det främjande arbetet bör baseras på kunskap om hur trakasserier, kränkande behandling och diskriminering uppkommer (s.14ff).

4.3 Skolinspektionen

Skolinspektionen (2013) har till ansvar att granska och följa upp olika områden i skolans verksamhet. Inspektionen genomför olika typer av tillsyn. Det kan t.ex. handla om regelbunden tillsyn som syftar till att kontrollera att skolan arbetar utifrån de lagar och regler som styr skolan eller riktad tillsyn som innebär en kontroll av lagar och regler inom ett specifikt område i verksamheten. När det är fråga om ett fall om kränkande behandling sker en riktad tillsyn. Det är huvudmannen för skolan som har ansvar för att gällande lagar och regler följs. För kommunala skolor är det kommunen som är huvudman och för fristående skolor är huvudmannen den enskilda individ eller det företag som driver verksamheten.

4.4 Göteborgs Stad

Efter att ha varit i kontakt med Skolverkets upplysningstjänst och granskat de dokument som jag där hänvisades till, tog jag kontakt med avdelningen för utbildningsfrågor i Göteborgs Stad (se bilaga 3). Jag fick svar från en av handläggarna på avdelningen, Klara Rosengren. Hon informerade mig om att kommunen inte innehar några särskilda dokument gällande konflikthantering i skolan. Hon påpekade att skolorna själva ansvarar för att styrdokument och riktlinjer upprättas. Jag fick även information om att respektive stadsdelsnämnd möjligen kan ha tagit fram sådana dokument.

4.5 Stadsdelsnämnderna

Efter att ha varit i kontakt med avdelningen för utbildningsfrågor i kommunen kontaktade jag fem av de tio stadsdelsnämnder som utgörs av Göteborgs kommun. Jag fick svar från fyra representanter av de fem jag kontaktade. Av svaren framgår att ingen av stadsdelsnämnderna förfogar över specifika dokument som rör konflikthantering i grundskolan. Däremot fick jag tillgång till dokument gällande kränkande behandling och trakasserier genom en av stadsdelsnämnderna. Exempel på dokument som jag fick till mitt förfogande gällde rutiner för att uppfylla kraven i skollagen kring att anmäla, utreda och vidta åtgärder mot kränkande behandling i förskole- och grundskoleverksamhet samt en plan för barn- och elevhälsan i stadsdelen. Jag blev av en representant för en annan stadsdelsnämnd hänvisad till Göteborgs Stads hemsida och likabehandlingsplanerna för varje enskild skola (se bilaga 5 för svaren i sin helhet).

4.6 Grundskolor i kommunen

De e-postmeddelanden som jag skickade till rektorer på 14 skolor i Göteborgs kommun gav en presentation av mitt syfte med studien. Jag erbjöd mig att besöka deras skola för att inhämta information om vilka dokument som styr deras konflikthanteringsarbete (för e-postmeddelandet i sin helhet, se bilaga 1).

Av 14 skickade mejl fick jag svar från rektorer på fem skolor (se bilaga 4). Samtliga rektorer svarade att de inte hade tid att träffa mig. Tre rektorer hänvisade dock till skolans likabehandlingsplan. En rektor poängterade att de arbetar med konflikthantering dagligen genom skolans värdegrund, bestående av fyra pusselbitar: Hänsyn, trygghet, gemenskap och kunskap. En annan rektor förklarade att de har ett samarbete med Friends och att det finns information om samarbetet i skolans likabehandlingsplan. Inget av svaren innehöll begreppet konflikt.

Av svaren att döma skulle likabehandlingsplanerna ge mig information om hur skolorna arbetar för att förebygga trakasserier, kränkande behandling och mobbning. Jag sökte efter likabehandlingsplanerna på Göteborgs Stads hemsida eller, i de fall då de var otillgängliga där, på skolornas egna hemsidor.

4.7 Likabehandlingsplanen

Skolverket (2013) poängterar att "[s]om stöd för arbetet med likabehandling, och mot diskriminering och kränkningar, ska verksamheten utarbeta en plan mot diskriminering och kränkande behandling, likabehandlingsplan, eller vad man väljer att kalla den. Arbetet med den är det systematiska kvalitetsarbetet inom området. Planen kan ses som en dokumentation av det främjande, förebyggande och åtgärdande arbetet."

Skolverket hänvisar också till Diskrimineringsombudsmannen (2009) där skolorna kan få hjälp med hur likabehandlingsplanen kan utformas.

Jag fick tillgång till åtta likabehandlingsplaner genom ett besök på hemsidan för Göteborgs Stad (2013). Resterande sex var oåtkomliga dels på skolornas egen webbplats och dels på Göteborgs Stads hemsida. Däremot kunde man på de skolor där likabehandlingsplanen var otillgänglig ta del av kort information om hur de arbetar för att förebygga kränkande behandling, trakasserier och mobbning.

I det följande kommer jag att redogöra för hur likabehandlingsplanerna behandlar konfliktbegreppet och om det framkommer hur skolorna arbetar med konflikthantering.

4.7.1 Konflikthantering på åtta skolor

I granskningen av likabehandlingsplanerna framkommer det att sex av åtta planer nämner begreppet konflikt. Det står t.ex. i planen för likabehandling på en skola att klassläraren/mentorn leder ett gruppsamtal med eleverna varje vecka för att lösa eventuella konflikter som kan ha uppstått under den gångna veckan. Vid samtalen läggs vikt vid att eleverna visar varandra respekt och att endast den som håller i "talarstenen" får ha ordet. På en annan skola nämns ordet konflikt då det beskrivs att de vuxna på skolan ska arbeta aktivt med konfliktlösning. Däremot nämns ingenting om hur detta arbete ska ta sig uttryck. På samma skola beskriver man vilka rutiner som ska följas då trakasserier eller kränkningar av en elev har påträffats. I dessa fall ska berörd personal genom samtal med inblandade elever utreda vad som hänt. Samtalet syftar främst till att lösa konflikten och hitta vägar till överenskommelse.

I likabehandlingsplanen på en skola nämns det att vuxna på skolan vid behov ska ingripa vid konflikt mellan elever eller mellan en elev och en vuxen. Det ges ingen ytterligare förklaring på vad "vid behov" innebär. På samma skola framkommer att en förebyggande åtgärd då en "allvarlig konflikt" uppkommer är att föräldrarna till de inblandade eleverna kallas till skolan för ett möte. Vid mötet deltar rektor och berörd personal. En annan skola nämner att lärare, kurator och skolledning "har arbetat för att snabbt lösa konflikter som uppstår bland eleverna eller mellan elev/vuxen". Dessutom framgår av likabehandlingsplanen att personalen har lagt ner mycket tid och energi på samtal kring konfliktlösning i könsbundna grupper. Det framgår också att ett mål med skolans verksamhet är att arbeta målmedvetet för att förebygga konflikter mellan elever samt mellan elever och personal.

Farstamodellen tillämpas på en av skolorna. Modellen innebär enligt likabehandlingsplanen för skolan att en särskild utsedd grupp "har ett samtal med den utsatte eleven för att utreda om det handlar om en kränkning eller en konflikt mellan jämbördiga parter." Farstamodellen är för övrigt att betrakta som ett antimobbningsprogram och inte en konflikthanteringsmodell. I den sista granskade likabehandlingsplanen nämns begreppet konflikthantering då det rekommenderas att personalen regelbundet ska reflektera och diskutera värdegrundsfrågor och konflikthantering. Dessutom innehåller planen en förklaring av vad begreppet konflikt innebär. Ingen av de övriga granskade planerna omfattas av en sådan förklaring.

Trots att konflikthantering, konfliktlösning och liknande begrepp finns med i likabehandlingsplanerna, förekommer ingen närmare beskrivning av hur arbetet med konflikter ska se ut. Att det nämns i planen ger heller ingen garanti för att det i praktiken fungerar på samma sätt som i teorin. För att återkomma till en av mina inledande frågeställningar: Är det så att konflikthanteringsbegreppet har kommit i skymundan och att styrdokumentet istället fokuserar på begrepp som kränkande behandling, trakasserier och mobbning? Jag kommer i det följande presentera vilka begrepp som är vanligt förekommande i likabehandlingsplanerna för att försöka utröna vilken betydelse dessa begrepp kan ha i relation till konflikthantering.

4.7.2 Begrepp i likabehandlingsplanerna

Det finns olika bestämmelser och riktlinjer som skolorna enligt likabehandlingsplanen ska följa för att elever, lärare och annan personal på skolan ska trivas och känna trygghet. Jag har granskat planerna för att försöka urskilja vilka begrepp och direktiv som på olika sätt kan förknippas med konflikthantering. Jag tänker mig att trots att det i stor utsträckning saknas tydliga anvisningar för konflikthantering bör skolornas likabehandlingsplaner innehålla någon slags härledning till konfliktbegreppet. I det följande kommer jag att redogöra för relevanta begrepp och bestämmelser i planerna för likabehandling som på olika sätt kan associeras till konflikthantering.

För det första innehåller flera av likabehandlingsplaner en definition av begreppen *kränkande behandling* och *trakasserier*. Bara en beskriver innebörden av en konflikt. Kränkande behandling och trakasserier beskrivs på ett likvärdigt sätt i planerna. Som ett exempel går det i en plan att läsa att det är fråga om kränkande behandling "[n]är någon/några personer vid upprepade tillfällen under en viss tid på ett systematiskt sätt ger sig på en eller flera som är i underläge." Samma skola definierar begreppet konflikt på följande sätt: "Bråk mellan personer där alla är aktiva. Parterna är relativt jämbördiga. Konflikten kan vara vid enstaka eller upprepade tillfällen." En skola ger flera exempel på vad kränkande behandling kan innebära: Diskriminering på grund av ålder, kön, religion etc., sexuella trakasserier, homofobi, etniska kränkningar samt mobbning, som innebär kränkning vid upprepade tillfällen. I en plan för likabehandling beskrivs trakasserier som "... ett handlande som kränker någons värdighet och som har samband med någon av diskrimineringsgrunderna."

Samtliga likabehandlingsplaner innehåller termen *värdegrund*. Det går t.ex. i en plan att läsa att skolan arbetar efter stadsdelens "gemensamma värdegrund där lika värde, respekt och ansvar är tre viktiga nyckelord för all pedagogisk verksamhet inom förskoleverksamhet, grundskola och skolbarnsomsorg". En annan skola bygger sitt värdegrundsarbete på fyra grundvalar: Kunskap, gemenskap, trygghet och hänsyn. Baserat på dessa fyra grundvalar vill skolan "... utveckla arbetet kring människosyn, rasism och vårt mångkulturella samhälle. Vi vill att alla ska känna sig trygga i skolan, bidra till en lugn miljö för att lära, arbeta med respekt för varandra..."

En tredje skola pekar på vikten av att pedagoger, elever och annan personal som arbetar på skolan utgår från en gemensam värdegrund. Ytterligare en skola framhåller vikten av att alla i verksamheten har en gemensam grundsyn och ett gemensamt förhållningssätt gentemot varandra. På samma skola framkommer det av likabehandlingsplanen att personalen regelbundet ska reflektera och diskutera värdegrundsfrågor och konflikthantering.

Ett annat ledord som speglas i samtliga likabehandlingsplaner, och som dessutom kan tänkas vara en förutsättning för att kunna lyckas med konfliktlösning, är *trygghet*. I en av likabehandlingsplanerna framhävs det att all undervisning och aktivitet bygger på att eleverna känner sig trygga. Alla har dessutom rätt till en åsikt på grundantagandet att den inte kränker en annan människa. På flertalet skolor får eleverna genomföra en enkätundersökning som berör trivsel och trygghet på skolan. En skola ägnar sig kontinuerligt åt samtal med eleverna kring relationer, olikheter, hänsyn och vänskap. På samma skola omfattar utvecklingssamtalen dialog kring trygghet och kamratskap.

Kommunikation och *respekt* nämns flitigt i planerna för likabehandling. Kommunikation, krav och konsekvenser utgör ledord på en av skolorna. En skola framhåller vikten av en tydlig kommunikation där man visar respekt för varandras åsikter och olikheter. Här understryker man att god kommunikation även innebär att man ger varandra stöd och uppmuntran. Flera av planerna för likabehandling innehåller direktiv för samtal om allas lika värde. I en plan

framhålls det att eleverna ska: ”Tala med varandra - inte om varandra.” Elevernas och pedagogernas förhållningssätt ska präglas av lyhördhet, respekt och förståelse för varandra.

Kränkande behandling, trakasserier, värdegrund, trygghet, kommunikation och respekt är begrepp som enligt min uppfattning hör samman med begreppet konflikt på olika sätt. En förklaring av vad kränkande behandling och trakasserier innebär krävs för att kunna kontrastera mot begreppet konflikt. En medvetenhet om värdegrundens betydelse kan säkerligen påverka konflikthanteringsarbetet på skolorna. Att känna trygghet, att kunna kommunicera och att visa varandra respekt anser jag vara en förutsättning för att hantera konflikter på ett framgångsrikt sätt.

4.7.3 Konflikthanteringsstrategier

Likabehandlingsplanerna ska bl.a. innehålla riktlinjer för förebyggande arbete mot kränkande behandling, trakasserier och mobbning. I några av de granskade planerna nämns det dessutom att skolan arbetar för att förebygga och/eller lösa konflikter. Hur tydliga är dessa direktiv i likabehandlingsplanerna? Finns det former för hur konflikthantering ska se ut? Omfattar planerna särskilda metoder för att förebygga mobbning och kränkande behandling? Jag kommer i det följande att utgå från planerna för likabehandling som jag har haft tillgång till.

Skola A

Skola A använder sig av mentorssamlingar en gång i veckan. Samlingarna är till för att läraren tillsammans med eleverna ska diskutera hur man bemöter varandra på ett bra sätt. Under dessa samtal fokuserar läraren på språkbruk och sociala medier i förhållande till skolans värdegrund och uppdrag. Det förekommer även gruppsamtal med eleverna i årskurs 1-3 på Skola A i syfte att lösa eventuella konflikter som har uppstått under den gångna veckan. Under samtalet läggs vikt vid att endast den elev som håller i en särskild ”talarsten” har ordet. Syftet med gruppsamtalen är dels att eleverna ska få möjlighet att dela med sig av sina tankar, dels att träna på att visa sina kamrater respekt och hänsyn. Planen för likabehandling på Skola A omfattar dessutom ett antal mål som syftar till att uppnås. Exempel på sådana mål är att pedagoger och barn arbetar utifrån samma värdegrund och att personalen ska vara uppmärksamma på händelser som kan leda till konflikter.

Skola B

Likt Skola A genomför Skola B, enligt sin likabehandlingsplan, kontinuerliga samtal med eleverna. Samtalen behandlar vänskap, relationer, olikheter och hänsyn. Särskild vikt vid sociala faktorer, såsom kamratskap och trygghet, lägger Skola B dessutom vid utvecklingssamtalen som genomförs en gång per termin. Skolan arbetar aktivt med att uppmärksamma värdegrunden. Detta sker genom kompisamtal, livskunskap och EQ-lektioner (en beskrivning av vad EQ innebär finns efter presentationen av likabehandlingsplanerna).

Skola C

Olweusprogrammet, som syftar till att förebygga och åtgärda mobbning, förekommer på en av skolorna, Skola C. I likabehandlingsplanen för Skola C står det att ett syfte med Olweusprogrammet är att förmedla ett förhållningssätt där kränkningar och trakasserier inte tolereras. Lärare och annan personal på skolan ska, enligt planen, visa engagemang och värme och kunna sätta gränser mot ett oacceptabelt beteende hos eleverna. Genom Olweusprogrammet arbetar eleverna kontinuerligt med bl.a. rollspel och diskussioner kring kränkningar och mobbning. Eleverna lär sig på så sätt att känna empati för andra människor samt att ta ställning i frågor som rör utanförskap.

Skola D

Skola D arbetar, förutom genom livskunskapslektioner och lektioner kring EQ, med kamrattstödare som kontinuerligt får utbildning genom Friends. Hur detta arbete implementeras i verksamheten finns det i likabehandlingsplanen för Skola D ingen närmare beskrivning om.

Skola E

Farstamodellen används, utöver undervisning kring EQ, på Skola E. I likabehandlingsplanen för skolan ger man en kort beskrivning av Farstamodellen. Den innebär att klassläraren tillsammans med övriga involverade pedagoger delger varandra information om misstänkt kränkning eller diskriminering. Efter det samtalar klassläraren och pedagogerna med den utsatta eleven för att utreda om det handlar om en kränkning eller konflikt mellan jämbördiga parter. Är det en fråga om kränkning, diskriminering eller mobbning inleds ett samtal med den eller de som är involverade. Här påpekas det att den som kränker inte ska vara uppmärksam på att ett sådant samtal kommer att äga rum. Vid samtalet skuldbelägger man ingen. Syftet med samtalet är att informera de som utsätter någon annan för kränkande behandling att upphöra med sitt beteende. I de flesta fall informeras föräldrarna om det inträffade.

Skola F

På Skola F ägnar man sig åt något som kallas trivselledarverksamhet. Det innebär att eleverna i samarbete med två fritidspedagoger ansvarar för rastverksamheten tre dagar i veckan. Syftet med trivselledarverksamheten är att få ett lugnare klimat på skolgården och att uppmärksamma de elever som ofta är ensamma på skolgården. Genom att anordna olika aktiviteter får fler elever möjlighet att ägna sig åt något som passar dem. I planen för likabehandling på Skola F står det dessutom att de vuxna på skolan arbetar aktivt med konfliktlösning. Någon närmare beskrivning av vad konfliktlösning innebär finns dock inte, annat än att berörd personal samtalar med inblandade elever i en eventuell konflikt.

Skola G

Schemalagda lektioner i EQ förekommer på ytterligare en skola. Genom att utveckla elevers emotionella intelligens vill skolan, enligt likabehandlingsplanen, få elever att glädjas med, inte åt, andra människor. Skolan lägger också vikt vid värdegrunden och vill att arbetet med den ska genomsyra hela verksamheten. Värdegrundens innehåll speglas genom temaarbeten som förankras i samarbete med föräldrar, pedagoger och elever. På skolan förekommer också diskussioner om konflikter i könsbundna grupper. Det nämns att personalen på Skola G ska arbeta aktivt för att förebygga konflikter mellan elever och mellan elever och vuxna. Någon beskrivning av hur detta förebyggande arbete ser ut nämns dock inte.

Skola H

Den sista granskade likabehandlingsplanen innehåller direktiv om hur alla på skola H ska uppföra sig mot varandra. Genom kompisamtal och värderingsövningar (SET) ska samtliga som berörs av likabehandlingsplanen lära sig att respektera varandra och visa andra människor hänsyn. I likabehandlingsplanen finns ingen beskrivning av vad SET innebär. Personalen på skolan har dessutom som riktlinje att reflektera och diskutera värdegrundsfrågor och konflikthantering. För någon särskild konflikthanteringsstrategi redogörs dock inte.

Som tillägg vill jag förklara innebörden av två värderingsövningar som har nämnts i planerna för likabehandling och som inte har tilldelats någon närmare förklaring, EQ och SET. EQ, emotionell intelligens, innebär enligt NE (2013) förmågan att kartlägga sina egna och andras

tankar och känslor. Resultatet av denna kartläggning kan man sedan använda för att styra sina egna tankar och känslor.

Birgitta Kimber (2010), speciallärare och psykoterapeut, har utvecklat ett manualbaserat program för social och emotionell träning (SET). Programmet syftar till att stärka barns och ungdomars psykiska hälsa genom att träna olika förmågor. Det kan t.ex. handla om konflikthantering, problemlösning, att hantera starka känslor, kommunikationsövningar och stresshantering.

4.7.4 Skolor utan plan för likabehandling

Av de 14 skolor jag på olika sätt har varit i kontakt med eller granskat har sex av dem ingen tillgänglig likabehandlingsplan. Däremot kunde jag på deras hemsida eller via Göteborgs Stads webbplats hitta information om deras värdegrundsarbete. Detta gäller fyra av de sex grundskolor som inte har en tillgänglig likabehandlingsplan. Resterande två har ingen information på varken hemsidan eller Göteborgs Stads webbsida.

En av fyra skolor utan åtkomlig likabehandlingsplan samarbetar med Friends i syfte att främja skolans trygghetsarbete. Samarbetet går också ut på att utforma en plan mot diskriminering och kränkande behandling. Skolans mål är att alla elever ska känna trygghet och tillit samt att alla ska bli respekterade för vem de är. En annan skola fokuserar på arbetsklimatet och menar att det sociala klimatet är avgörande för inläringen. Skolan värnar om kamratskap och trygghet. Trygghet utgör ledordet på ytterligare en skola. Skolan arbetar utifrån sin likabehandlingsplan (som däremot inte är tillgänglig på hemsidan). Eleverna får ägna sig åt samtal i könsbundna grupper samt övningar i emotionell intelligens. På denna skola gör sig dessutom Olweusprogrammet gällande. Den sista av de fyra skolorna utan tillgänglig likabehandlingsplan arbetar förebyggande för att motverka våld och kränkande behandling bland elever och personal. Detta sker genom skolans antimobbingsråd som arbetar direkt i klasserna i de fall då mobbning uppstår.

4.7.5 Sammanfattning av resultaten

Analys av dokument, likabehandlingsplaner samt information på webbplatser har bidragit med information om skolors värdegrundsarbete och förebyggande arbete för dels trakasserier och kränkande behandling, dels konflikter. Kontakten med aktörer på statlig, kommunal och lokal nivå har på olika sätt och i olika stor utsträckning bidragit med information till min studie. Skolverkets upplysningstjänst gav information om att skolorna inte behöver innehålla dokument kring konflikthantering. Däremot ska det på varje skola finnas en plan för likabehandling som ska innehålla direktiv för hur man motverkar och förebygger kränkande behandling. Via Skolverket har jag fått tag i publikationer som innehåller riktlinjer för hur kränkande behandling och trakasserier ska förebyggas.

Genom avdelningen för utbildningsfrågor i Göteborgs Stad blev jag informerad om hur kommunen sköter arbetet med konflikthantering i skolorna. Inte heller på kommunal nivå finner man beslut som rör konflikthantering. Jag kontaktade därefter fem stadsdelsnämnder i kommunen i hopp om att finna dokument som omfattar enskilda stadsdelar. En nämnd gav mig dokument omfattande rutiner för att uppfylla kraven i skollagen kring att anmäla, utreda och vidta åtgärder mot kränkande behandling i förskole- och grundskoleverksamhet samt en plan för barn- och elevhälsan i stadsdelen. I övrigt hänvisades jag till likabehandlingsplan för varje skola.

Fem av 14 rektorer på olika skolor i kommunen svarade på mina frågor om styrdokument kring konflikthantering. Samtliga rektorer meddelade att deras skola inte förfogar över sådana dokument. Tre av rektorerna hänvisade dock till skolans likabehandlingsplan. Sex av planerna

för likabehandling innehåller begreppet konflikt. Andra begrepp som kan tänkas ligga nära begreppet konflikthantering och som förekommer i likabehandlingsplanerna är kränkande behandling, trakasserier, värdegrund, trygghet, kommunikation och respekt.

Vad gäller former för konflikthantering eller antimobbningsprogram visar min granskning av likabehandlingsplanerna att värderingsövningar i emotionell intelligens förekommer på fem av skolorna. Samtal och diskussioner om värdegrundsarbete, respekt, etik och moral visar sig också vara vanligt på flera av skolorna. På en av skolorna nämns trivselledarverksamhet som en förebyggande åtgärd mot konflikter och mobbning. För övrigt förekommer antimobbningsprogram i större utsträckning än konflikthanteringsstrategier. Hit hör Farstamodellen, Olweusprogrammet samt Friends antimobbningsprogram.

5. Diskussion

Det främsta syftet med min studie har varit att kartlägga och granska styrdokument som ligger till grund för konflikthantering i skolan. Det är för skolans olika verksamheter nödvändigt att använda sig av dokument och direktiv från högre beslutsfattande myndigheter i landet, i större eller mindre omfattning. Därför valde jag att inleda min granskning av den myndighet som ansvarar för utbildningsfrågor på högsta nivå i Sverige – Skolverket. Dessutom har Göteborgs kommun, stadsdelsnämnder och ett flertal skolor i kommunen varit föremål för min dokumentanalys.

5.1 Avsaknaden av direktiv

Jag tog således kontakt med upplysningstjänsten på Skolverket. Elin Karlsson på Skolverket gav mig visserligen flertal hänvisningar till olika dokument och underlag, men inget som konkret behandlar direktiv för konflikthantering. Hon nämnde dock att det inte finns något krav på skolorna att arbeta utifrån dokument kring konflikthantering. Däremot måste varje enskild skola omfattas av en likabehandlingsplan. Jag blev hänvisad till innehållet i läroplanen för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet som behandlar normer och värden och uppsatta mål i läroplanen som ger direktiv om hur man bör vara som medmänniska. Ett mål är att skolan ska verka för att varje elev ska respektera andra människors egenvärde samt att eleverna ska ta avstånd från kränkande behandling och förtryck. Det nämns alltså ingenting konkret som kan härledas till konfliktbegreppet. Samma sak intygar Hakvoort (2011). Hon menar att lärare förväntas följa dokument och direktiv som är utformade för skolans verksamhet, men hur kan pedagogerna arbeta med konflikthantering om det inte finns direktiv om hur arbetet bör ske? Enligt Hakvoort hade ungefär hälften av lärarna, enligt en studie som genomfördes 2005, någon form av utbildning inom konflikthantering (s.20f).

Min granskning av läroplanen för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet (2011) visar, i likhet med Hakvoorts analys, att begreppet konflikt inte nämns på ett enda ställe i styrdokumentet. Däremot läggs vikt vid kränkande behandling och trakasserier: Ingen ska "[...] i skolan utsättas för diskriminering på grund av kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, könsöverskridande identitet eller uttryck, sexuell läggning, ålder eller funktionsnedsättning eller för annan kränkande behandling" (s.7). Ellmin (2008) som har granskat läroplanerna från 1960-talet fram till idag menar att konfliktbegreppet alltid har tagit en oansenlig plats i styrdokumentet men att konflikter givetvis ändå har existerat i skolan i alla tider. Forskningen om skolans problematiska skeenden under 2000-talet övergick till att handla om mobbning och våld istället för generella konflikter (s.33). Ett förebyggande och åtgärdande arbete för att motverka kränkande behandling, trakasserier och mobbning är givetvis ett krav, men samtidigt bör det enligt mitt tycke även finnas dokument som reglerar hanteringen av konflikter.

Det andra steget var att kontakta Göteborgs Stad för att ta reda på om kommunen har handlingar som kan vara till hjälp i skolornas konflikthanteringsarbete. Avsaknaden av dokument var även här ett faktum. Jag blev däremot hänvisad till stadsdelsnämnderna i kommunen, som möjligtvis skulle kunna förfoga över dokument kring mitt intresseområde. Resultatet av kontakten med fyra stadsdelsnämnder innebär i stora drag att ingen av nämnderna har utformat direktiv för konflikthantering som kan nyttjas av skolorna i respektive stadsdel. Istället blev jag hänvisad till skolornas likabehandlingsplaner.

Redan efter att jag hade varit i kontakt med Skolverket och ansvariga för utbildningsfrågor i kommunen infann sig hos mig en misstanke om att styrdokument om konflikthantering inte prioriteras något särskilt. När jag blev hänvisad till stadsdelsnämnderna, och där fick råd om

att studera enskilda skolors likabehandlingsplaner, insåg jag att det inte finns styrande dokument om konflikthantering varken på statlig eller på kommunal nivå.

Jag tog således kontakt med 14 rektorer på olika skolor i Göteborgs kommun i hopp om att finna lokala dokument som möjligtvis kan ha utformats på initiativ av enskilda skolor. För att det skulle bli geografisk spridning på skolorna valde jag att kontakta skolor i olika stadsdelar. Jag resonerade på så vis att skolor placerade i olika stadsdelar möjligen är påverkade av besluten som fattas av nämnderna, och att verksamheten i så fall kan speglas av nämndernas beslut. Av 14 rektorer fick jag dock endast svar från fem. En särskild fråga uppkom hos mig: Varför vill inte rektorerna svara på hur deras konflikthanteringsarbete ser ut? Jag har resonerat kring denna frågeställning och insett att orsakerna kan vara många. För det första kan det vara så att rektorerna på grund av tidsbrist har valt att inte svara på min frågeställning. För det andra finns det en möjlighet att skolan inte arbetar aktivt med konflikthantering och att rektorn då väljer att inte kommentera detta. En annan orsak kan vara av teknisk karaktär – mitt e-postmeddelande har helt enkelt inte nått fram till mottagaren. Dock är den kanske mest troliga orsaken av det ringa antalet svar att skolorna helt enkelt inte omfattas av de dokument som efterfrågas.

Resultatet av min undersökning visar således att det inte på någon nivå i landet finns specifika dokument som reglerar konflikthantering. Därför inleddes ett arbete med att granska likabehandlingsplanerna med förhoppning om att där finna information om hur skolorna arbetar med konflikter. Till att börja med bör nämnas att sex av skolorna inte hade en tillgänglig plan för likabehandling. Det slutade med att fokus i uppsatsen har varit på de åtta likabehandlingsplaner som har varit tillgängliga på Göteborgs Stads hemsida. Men faktum är att konflikter och hanteringen av dem inte ägnas särskilt mycket uppmärksamhet i planen för likabehandling. Begrepp som kränkande behandling, trakasserier och mobbning ligger istället i fokus i dessa dokument. Av min granskning av planerna för likabehandling framkommer det att antimobbningsprogram förekommer på skolorna, men knappast någon konflikthanteringsstrategi. Visserligen kan man betrakta värderingsövningar i emotionell intelligens och samtal om etik och moral som förebyggande åtgärder för både mobbning och konflikter, men hur hanteras en befintlig konflikt? Direktiv för detta går inte att finna i likabehandlingsplanerna.

5.2 Åtgärder för konflikter

I litteraturgenomgången presenterade jag två modeller, Olweusprogrammet och skolmedling. Enligt mina tidigare erfarenheter från diskussioner med verksamma lärare och genom informationssökning om konflikthanteringsstrategier verkar medling och användningen av Olweusprogrammet vanligt förekommande på skolorna i kommunen. Genom att studera planerna för likabehandling kunde jag urskilja att Olweusprogrammet används på två av 14 granskade skolor. Däremot är Olweusprogrammet att betrakta som en antimobbningsstrategi och inte en konflikthanteringsmetod. Skolmedling hör dock till det senare, men enligt likabehandlingsplanerna använder sig ingen av skolorna av denna metod. Genom en granskning av likabehandlingsplanerna går det däremot att utröna att samtal i olika former är vanligt förekommande på skolorna. Jag vill påstå att samtalsmetoden, där eleverna får vara delaktiga och påverka utformningen av samtalsinnehåll, kan leda till att eleverna stärker sin förmåga att kommunicera genom att skapa förståelse för andra människor och deras känslor och tankar. Samtal som verktyg för kommunikation kan vara ett användbart redskap både som ett förebyggande och ett åtgärdande konflikthanteringsarbete. Genom att låta eleverna vara delaktiga och berätta om sina känslor kan en känsla av tillhörighet och förståelse för andra människor skapas.

Samtalsmetoden kan med fördel användas regelbundet och inte enbart då en konflikt har uppstått. Genom att samtala med eleverna om rätt och fel, etik och moral och hur man är en god kamrat har ett förebyggande konflikthanteringsarbete inletts. Samtal om konfliktlösning är givetvis också att föredra. Som pedagog är man en förebild för eleverna med goda möjligheter att påverka deras handlingar. Det är därför extra viktigt att påverka dem i rätt riktning och ge dem verktyg för att kunna göra genomtänka val av handlingar då en konflikt uppstår. Jag tror att det är viktigt att låta eleverna ta eget ansvar redan i låg ålder. På så sätt blir de medvetna om att deras val innebär konsekvenser av negativ eller positiv karaktär. Givetvis ska aldrig hela ansvaret läggas på den enskilda eleven i de fall då en konflikt uppstår i de tidigare åldrarna. En pedagog bör alltid finnas till hands för att kunna vägleda och uppmuntra.

5.3 Återkoppling till mina frågeställningar

Inledningsvis ställde jag ett antal frågor om huruvida det finns dokument som reglerar konflikthantering eller inte. Mina frågeställningar ser ut på följande vis:

- Finns det nationella dokument som omfattar konflikthantering i skolan?
- Vilka direktiv om konflikthantering omfattas av dokumenten?
- Vilket ansvar har kommunen i frågan om konflikthantering?
- Följer grundskolorna i kommunen de nationella/kommunala dokumenten?
- Har konflikthanteringsbegreppet ersatts av begrepp som kränkande behandling och trakasserier?

Det finns ett enkelt svar på den första frågan. Det finns inga nationella och övergripande dokument som omfattar konflikthantering. Det innebär i sin tur att varken kommunen, stadsdelsnämnderna eller de enskilda skolorna har några särskilda direktiv att utgå ifrån gällande konflikthanteringsarbete. Jag anser att problemet i första hand bör angripas på nationell nivå, eftersom det är där de övergripande besluten fattas. Samtidigt vill jag påstå att kommunen och rektorerna på skolorna har ett särskilt ansvar. Huvudmannen på kommunala skolor, enligt kapitel 6 i skollagen (SFS 2010:800), är just kommunen. Huvudmannens uppdrag är att "[...] se till att det inom ramen för varje särskild verksamhet bedrivs ett målinriktat arbete för att motverka kränkande behandling av barn och elever." Detta förebyggande och åtgärdande arbete ska redovisas i planen för likabehandling. Det står dessutom i skollagen att huvudmannen har det övergripande ansvaret för att utbildningen genomförs i enlighet med skollagens bestämmelser (s.90ff). Eftersom Skolverket inte förfogar över dokument omfattande konflikthantering, är det inte heller något krav på att kommunen ska hantera sådana dokument. Däremot finns ingenting som säger att kommunen eller de enskilda skolorna inte har befogenhet att utforma dokument som omfattar konflikthantering. Dock måste varje skola omfattas av en likabehandlingsplan. Likabehandlingsplanen ska enligt Skolverket (2013) innehålla direktiv för förebyggande och åtgärdande insatser mot mobbning, kränkande behandling och diskriminering.

Jag tänker att det faktum att det inte finns dokument som behandlar konflikthantering kan bero på flera saker. För det första saknas övergripande dokument hos Skolverket, vilket innebär att kommunen och de enskilda skolorna saknar direktiv att verka efter. För det andra saknar många lärare utbildning i konflikthantering. Hade lärarna haft mer kunskap om hur de ska agera i konfliktsituationer hade förmodligen mer tid och mer resurser lagts på arbetet med konflikthantering. Förmodligen saknas kunskap om konflikter på alla nivåer. Genom kontakten med personer på Skolverket, kommunen, stadsdelsnämnder och rektorer har jag förstått att begrepp som kränkande behandling, trakasserier och mobbning får ett helt annat utrymme i skolan jämfört med konfliktbegreppet. Jag har blivit hänvisad till likabehandlingsplanerna som generellt sett endast behandlar ovan nämnda begrepp.

Är kränkande behandling och mobbning likställt med konflikter i skolans värld? Eller är det så enkelt att konflikter är något som förväntas lösa sig utan några särskilda insatser?

Beskrivningen av innebörden i olika begrepp som används i likabehandlingsplanerna kan vara en bidragande orsak till att konfliktbegreppet har hantrat i skymundan i styrdokument. Hakvoort (2011) påpekar att begrepp som mobbning, våld, värdegrund och konflikt ofta används på ett slarvigt sätt i litteraturen och i skolvärlden. Orden används ofta i samband med varandra utan en närmare förklaring av vad de innebär (s.25). Min analys av likabehandlingsplanerna har bekräftat Hakvoorts teori. Begrepp som kränkande behandling, mobbning och trakasserier förekommer på en del ställen i planerna, ofta i samband med varandra. I en plan står det t.ex. att man kan utsättas för diskriminering på grund av ålder, kön, religion etc. Men diskriminering innebär, enligt denna likabehandlingsplan, även sexuella trakasserier, homofobi, etniska kränkningar samt mobbning, som i sin tur innebär kränkning vid upprepade tillfällen. Det innebär, av likabehandlingsplanen att döma, att trakasserier, mobbning och kränkningar är en form av diskriminering. Mobbning innebär i sin tur kränkning vid upprepade tillfällen. Flera av de likabehandlingsplanerna som jag har granskat genom dokumentanalys ser ut på liknande sätt. Begreppen radas upp efter varandra utan någon egentlig redogörelse för deras innebörd.

Jag är helt enig med Hakvoort när hon påpekar att begrepp som mobbning, våld, konflikt och värdegrund används på ett vårdslöst sätt i litteraturen och i skolans värld. Jag påstår att ett förtydligande av begrepp i dokument på alla beslutsfattande nivåer är att föredra. Maltén (1998) menar dock att reformer i läroplanen, som baseras på beslut från högre instanser, ofta inte har någon egentlig påverkan i praktiken (s.176f). Jag håller inte riktigt med utan tror att problemet i första hand bör angripas på statlig nivå. Utbildningsdepartementet är den instans som har det övergripande ansvaret för att formulera övergripande styrdokument. Kommunen har ett ansvar att på kommunal nivå formulera ett dokument innehållande direktiv för hur konflikter kan hanteras. Till sist ligger ett ansvar på de enskilda skolorna. Här kan rektor tillsammans med övrig personal på skolan formulera direktiv som görs gällande på deras skola. Riktlinjer för konflikthantering tror jag gynnar alla i skolans värld, inte minst eleverna.

I inledningen av min studie ställer jag mig undrande till om konfliktbegreppet har ersatts av begrepp som kränkande behandling och trakasserier. Jag tror inte att så är fallet. Den tidigare forskning som jag har redogjort för visar att konfliktbegreppet i alla tider har upptagit en väldigt liten del i styrdokument, lagar och publikationer. Ellmin (2008) visar t.ex. att ordet konflikt har använts mycket sparsamt i läroplanerna under årens lopp (s.37f). Hakvoort (2011) konstaterar samma sak. Jag tror därför inte att begrepp som kränkande behandling, trakasserier och mobbning på något sätt har ersatt konfliktbegreppet. Det kan helt enkelt vara så att personer som verkar i skolan inte har tillräcklig kunskap i konflikthantering och därför inte vet var direktiv kring detta ska platsa i dokument som reglerar skolans verksamhet.

Varför ska då direktiv om konflikthantering existera? Räcker det inte att likabehandlingsplanen innehåller riktlinjer för hur mobbning, kränkande behandling och trakasserier förebyggs och hanteras? Jag är övertygad om att konflikter är något som i värsta fall kan leda till att mobbning och kränkande behandling uppstår. Oupplösta konflikter mellan elever kan utvecklas till att innebära något mer allvarligt. Konflikter i sig behöver inte enbart handla om något negativt. Som Jordan (2012) påpekar kan en lyckad konflikthantering stärka relationen mellan de inblandade parterna i en konfliktsituation (s.7). Jag tror inte att själva konflikten är det som är mest skrämmande, även om jag ibland får uppfattningen om att många pedagoger som är verksamma i skolan verkar känna en slags rädsla för konflikter. Det som ur min synvinkel är avgörande är på vilket sätt konflikten hanteras. En lyckad konflikthantering kan innebära att elever kommer varandra närmare och lär sig att förstå hur

motsatsparten tänker och agerar, medan en misslyckad konflikthantering kan leda till något mer allvarligt, som mobbning eller trakasserier. Med detta menar jag inte att varenda misslyckad konflikthantering innebär att någon av de inblandade parterna kommer att hamna i underläge eller riskerar att falla offer för mobbning. Däremot kan jag mycket väl tänka mig ett sådant scenario. En konflikt som från början handlade om vem som stod först i kön till matsalen kan få negativa konsekvenser om den inte blir hanterad på ett för alla tillfredsställande sätt.

Konflikter är alltså inget som i sig är något negativt. Men för lärare, elever och annan personal som befinner sig i skolans värld kan jag mycket väl tänka mig att en konflikt oftast inte innebär mer än svåra dilemman och problem. En lärare har i uppdrag att förmedla kunskap och information till eleverna, men ska också verka för att eleverna känner sig trygga och säkra när de är i skolan. Jag tror inte att den ultimata skolan är den skolan som är fri från konflikter och meningsskiljaktigheter. Istället tror jag att den skola som klarar av att hantera konflikterna på ett sätt som gynnar alla är den arbetsplats där allra flest trivs.

5.4 Reliabilitet, validitet och generalitet

Under metodavsnittet nämnde jag att jag skulle återkomma till mina tankar kring reliabilitet, validitet och generalitet i min uppsats. Jag pekade på de risker som finns med att undersöka om det finns dokument som reglerar företeelser av olika karaktär. Som jag redan har konstaterat visar mitt resultat att det inte finns dokument som reglerar konflikthantering. Det som har fört min studie framåt är hänvisningarna jag har fått under studiens gång. Genom Skolverket blev jag hänvisad till skollagen och läroplanen för de olika skolformerna. Avdelningen för utbildningsfrågor hänvisade mig till stadsdelsnämnderna. Rektorer på grundskolorna i kommunen refererade till likabehandlingsplanerna.

Gällande reliabiliteten i den metod jag har valt att använda mig av finns det en del brister som bör nämnas. Jag har för det första använt mig av ett relativt litet antal dokument i form av likabehandlingsplaner. Mitt resultat hade möjligen sett annorlunda ut om jag hade tillfrågat rektorer på ytterligare skolor i kommunen. Det blir dessutom problematiskt när endast fem av 14 tillfrågade rektorer väljer att svara på mitt mejl. Resultatet av min studie hade möjligtvis sett annorlunda ut om jag hade haft tillgång till ytterligare material i form av mejlsvar. Som jag nämnde i metodavsnittet är kontakt via e-post en mycket användbar metod då man vill nå många personer på kort tid, men det finns tyvärr ingen garanti för att de tillfrågade personerna bidrar med ett svar.

I samband med detta vill jag nämna att de personer som faktiskt delade med sig av sin kunskap var till stor hjälp för mig. Upplysningstjänsten på Skolverket hänvisade till flera publikationer och rubriker som jag slutligen fick användning för. Via avdelningen för utbildningsfrågor i Göteborgs Stad fick jag reda på att det inte finns några dokument kring konflikthantering, men jag blev däremot hänvisad till stadsdelsnämnderna. Bortsett från en representant svarade alla personer i stadsdelsnämnderna på mitt mejl. Mest förvånande är dock att så få som fem av 14 rektorer svarade på den nivå som jag har valt att benämna den lokala nivån. Varför det är så kan jag bara spekulera i. Antingen handlar det om att skolan inte har dokument kring konflikthantering och att rektorerna i så fall inte vill återge det. Eller så beror det helt enkelt på hög arbetsbelastning. Det finns dessutom en möjlighet att e-postmeddelandena inte har nått fram till alla. Jag är inte säker på att resultatet av min studie hade blivit särskilt annorlunda om jag hade fått tillgång till ett större antal svar. Dock är det ett dystert konstaterande att responsen var så undermålig som den faktiskt blev.

5.5 Didaktiska konsekvenser

Konflikter i skolans verksamhet är något som de flesta pedagoger har erfarenhet av. Det kan handla om konflikter med kollegor i arbetslaget, med elever, mellan elever och mellan rektor och kommun. Hur ska alla i skolan lära sig att hantera konflikterna? Vad innebär egentligen konflikthantering för de som är inblandade i en konflikt? Hur man väljer att hantera konflikter som uppstår kan vara avgörande för hur tillvaron för de inblandade blir. En lyckad konflikthantering innebär ofta att relationen mellan parterna stärks. En misslyckad konflikthantering kan innebära att de inblandade parterna lämnar konflikten utan att den har blivit löst. I första hand vill man förmodligen vara med om en lyckad hantering av konflikter, men är å andra sidan en olöst konflikt egentligen så förödande? Det handlar egentligen om att acceptera den andra och dennes ståndpunkt i en konflikt. Man behöver inte nödvändigtvis vara av samma åsikt. Huvudsaken är att man kan acceptera att människor är av olika åsikt.

Mitt syfte har i denna studie varit att studera dokument som på olika sätt kan påverka hur konflikter hanteras i skolan. Inte en enda av de myndigheter jag har granskat innehar dock något sådant dokument. Inte heller har någon av de skolor jag har granskat styrdokument som omfattar konflikthantering. Om man studerar planerna för likabehandling kan man mellan raderna läsa om metoder som i möjlig mån behandlar konflikter. Kompissamtal är en sådan metod. I de likabehandlingsplaner där samtalsmetoden förekommer benämns dock inte konflikter i särskilt stor omfattning.

Vad innebär då detta för elever och pedagoger som tillbringar stor del av sin tid i skolan? Som jag nämnde inledningsvis har jag mött både elever och lärare som fråntas undervisningstid för att lösa konflikter som har uppstått under raster eller i klassrummet. För alla elever innebär detta att kunskap går förlorad. Men om det istället finns ett systematiskt konflikthanteringsarbete på skolan – skulle då konflikter kunna hanteras på ett smidigare sätt och därigenom skapa lärtillfällen? Konfliktsituationer ser givetvis alltid ut på olika sätt, men samtidigt tror jag att de flesta konflikter går att hantera om man har kunskap om vilka konflikthanteringsstrategier man kan använda sig av.

En konflikt som inte har hanterats på ett framgångsrikt sätt kan i värsta fall eskalera och plötsligt innebära något annat än vad den ursprungligen gjorde. En konflikt som innebär att den ena parten har en åsikt och den andra en annan är i sig inte varken ovanlig eller allvarlig. Däremot kan en långt gången konflikt, där den ena parten ifrågasätter eller kör över den motsatta partens åsikter, leda till att konflikten eskalerar. Denna negativa utveckling kan leda till att någon av parterna utsätts för diskriminering eller kränkande behandling. En sådan situation vill ingen vara med om, varken pedagoger eller elever. Därför är det av yttersta vikt att de enskilda skolorna börjar ta ansvar för sitt konflikthanteringsarbete.

Jag tror knappast att det finns någon verksam lärare som aldrig har fått ta itu med en konflikt. Återigen vill jag hänvisa till den undersökning som Hakvoort (2011) redogör för. Av 1291 tillfrågade pedagoger svarade knappt hälften att de har någon form av utbildning inom konflikthantering. Så få som 16 % av dessa har genomfört en utbildning inom ramen av lärarprogrammet (s.20f). Det är alltså inte särskilt förvånande att verksamma lärare inte vet hur de ska hantera konflikter. Det finns varken direktiv att följa eller, som ovanstående undersökning visar, särskilt många lärare som har genomfört en utbildning i konflikthantering. Jag är övertygad om att utbildning i konflikthantering på lång sikt bidrar till mer kunskap och därigenom ger fler lärare verktyg för att kunna hantera konflikter. På kortare sikt behöver personalen på skolan utveckla metoder för konflikthantering som fungerar på deras arbetsplats. Ett givande konflikthanteringsarbete skapar större utrymme för lärarna att ägna sig åt sin viktigaste uppgift – att skapa trygghet och tillit för att kunna ge eleverna goda förutsättningar för att utvecklas.

5.6 Vidare forskning

Det finns ett generöst omfång av tidigare forskning som behandlar elevers och lärares erfarenheter av konflikter. Även modeller och metoder för konflikthantering har studerats i stor utsträckning. Dock är studier som behandlar direktiv för konflikthantering i skolan bristfälliga. Ett förslag på vidare forskning kring detta är att utarbeta sådana dokument som efterfrågas i denna studie – gärna i samspel med statlig, kommunal och lokal beslutsfattning.

6. Referenslista

- Diskrimineringsombudsmannen. (2009). Hämtad 2013-12-11, från <http://www.planforskolan.se/Global/Pdf/planforskolan.se%20-%20skolan.pdf>
- Ellmin, R. (2008). *Konflikthantering i skolan*. Stockholm: Natur och kultur.
- Göteborgs Stad. (u.å.). *Hitta grundskolor*. Hämtad 2013-11-13, från <http://goteborg.se/wps/portal/invanare/forskola-o-utbildning/grundskola/hitta-grundskolor>
- Hakvoort, I. (2011). Skolans uppdrag och konflikthantering. I: Hakvoort, I & Friberg B (red.), *Konflikthantering i professionellt lärarskap* (s.19-51). Malmö: Gleerups.
- Hareide, D. (2006). *Konfliktmedling*. Lund: Studentlitteratur.
- Johansson, B. & Svedner, P. O. (2001). *Examensarbetet i lärarutbildningen. Undersökningsmetoder och språklig utformning*. Uppsala: Kunskapsföretaget.
- Jordan, T. (2012). *Att hantera och förebygga konflikter på arbetsplatsen*. Stockholm: Lärarförbundet.
- Kimber, B. (2010). Social och emotionell träning. Hämtad 2013-12-18, från http://www.birgittakimber.se/birgittakimber/extern/social_och_emotionell_traning.htm
- Kolfjord, I. (2009). *Konflikthantering i skolan*. Malmö: Bokbox.
- Lind, E. (2001). *Medkompis – medling och konflikthantering i skolan*. Jönköping: Brain Books AB.
- Lärarförbundet (2011) *Lärarens handbok: läroplaner, skollag, yrkesetiska principer, FN:s barnkonvention* (9:e upplagan). Lund: Studentlitteratur.
- Maltén, A. (1998). *Kommunikation och konflikthantering – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Nationalencyklopedin [NE]. (2013). *Emotionell intelligens*. Tillgänglig: <http://www.ne.se/emotionell-intelligens>
- Olweus, D. (1998). *Mobbning i skolan – vad vi vet och vad vi kan göra* (2:a upplagan). Stockholm: Liber.
- Regeringen. (2013). *Ansvarsområden*. Hämtad 2013-12-19, från <http://www.regeringen.se/sb/d/1454/a/15633>
- SFS 2010:800. *Skollag*. Stockholm: Utbildningsdepartementet.
- Skolinspektionen. (2013). *Inspektion*. Hämtad 2013-12-27, från <http://www.skolinspektionen.se/sv/Tillsyn--granskning/>
- Skolverket. (2012). *Arbetet mot diskriminering och kränkande behandling*. Stockholm: Skolverket.

Skolverket. (2013). *Det här gör Skolverket*. Hämtad 2013-12-09, från <http://www.skolverket.se/om-skolverket/det-har-gor-skolverket-1.61165>

Skolverket (2013). *Likabehandlingsplan*. Hämtad 2013-12-11, från <http://www.skolverket.se/skolutveckling/vardegrund/planering-och-vardag/likabehandlingsarbete/likabehandlingsplan-1.201854>

Skolverket. (2013). *Mer om... trygghet och studiero*. Stockholm: Skolverket.

Stukát, S. (2011). *Att skriva examensarbete inom utbildningsvetenskap* (2:a upplagan). Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1

Här redovisas de e-postmeddelanden som skickats till olika beslutsfattande aktörer i landet.

Till Upplysningstjänsten på Skolverket

Hej!

Jag är lärarstudent på Göteborgs Universitet och jag skriver just nu C-uppsats om konflikthantering i grundskolan. Finns det särskilda nationella dokument om konflikthantering som Skolverket har publicerat och som jag kan få tag i? Om inte, var kan jag hitta bestämmelser/dokument som omfattar konflikthantering? Jag vill alltså få information om det finns bestämmelser för hur man hanterar konflikter som uppkommer i skolans värld - i första hand då lärare hanterar konflikter gällande elever.

Tacksam för svar!

Med vänliga hälsningar

Sandra Leander, student på Lärarprogrammet på Göteborgs Universitet

Till avdelningen för utbildningsfrågor i Göteborgs Stad

Hej!

Jag är lärarstudent på Göteborgs Universitet och jag skriver just nu C-uppsats om konflikthantering i grundskolan. Jag undrar om det finns övergripande dokument/riktlinjer om hur konflikthantering ska utformas i skolorna i Göteborgs kommun? Jag söker alltså information om hur grundskolorna arbetar med konflikthantering och om de har möjlighet/skyldighet att följa kommunala dokument.

Tacksam för svar!

Med vänliga hälsningar

Sandra Leander, student på Lärarprogrammet på Göteborgs Universitet

Till stadsdelsnämnder i Göteborgs kommun

Hej!

Jag är lärarstudent på Göteborgs Universitet och jag skriver just nu C-uppsats om konflikthantering i grundskolan. Jag har varit i kontakt med avdelningen för utbildningsfrågor i Göteborgs Stad och personen där meddelade att respektive stadsdelsnämnd möjligen utformar dokument kring konflikthantering som kan fungera som riktlinjer för skolorna i varje stadsdel. Jag undrar om er stadsdelsnämnd har utformat övergripande dokument/riktlinjer gällande konflikthantering i skolan? Finns det i så fall något sätt jag kan få tag i dokumenten? Syftet med min studie är alltså att studera dokument på olika beslutsfattande nivåer i landet.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar

Sandra Leander

Till rektorer på 14 grundskolor i Göteborgs kommun

Hej!

Jag heter Sandra Leander och är lärarstudent på Göteborgs Universitet. Jag skriver just nu C-uppsats om ämnet konflikthantering. I min studie har jag i syfte att undersöka ett antal slumpmässigt utvalda grundskolor i olika stadsdelar i Göteborgs kommun och hur deras arbete med konflikthantering fungerar. Om du har tid i nästa vecka kommer jag gärna och besöker er skola. Annars skulle jag bli oerhört tacksam

Bilaga 2

E-postmeddelande från Upplysningstjänsten på Skolverket.

2013-11-18

Hej!

Jag har tagit emot din fråga angående konflikthantering i skolan.

Begreppet konflikthantering finns inte i skolans författningar eller i läroplanen för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet 2011 (Lgr 11). Dock behandlas normer och värden på sid 12 i Lgr 11:

2.1 NORMER OCH VÄRDEN

Skolan ska aktivt och medvetet påverka och stimulera eleverna att omfatta vårt samhälles gemensamma värderingar och låta dem komma till uttryck i praktisk vardaglig handling.

Mål

Skolans mål är att varje elev

- kan göra och uttrycka medvetna etiska ställningstaganden grundade på kunskaper om mänskliga rättigheter och grundläggande demokratiska värderingar samt personliga erfarenheter,
- respekterar andra människors egenvärde,
- tar avstånd från att människor utsätts för förtryck och kränkande behandling, samt medverkar till att hjälpa andra människor,
- kan leva sig in i och förstå andra människors situation och utvecklar en vilja att handla också med deras bästa för ögonen, och
- visar respekt för och omsorg om såväl närmiljön som miljön i ett vidare perspektiv.

I läroplanen för gymnasieskolan 2011 på sid 11 finns det beskrivet vilka normer och värden utbildningen i gymnasieskolan ska utformas kring.

I 5 kap. skollagen (2010:800) regleras hur trygghet och studiero ska försäkras i skolan. I kapitlet finns bland annat bestämmelser kring arbetsmiljö, ordningsregler och disciplinära åtgärder.

Skolverket har tagit fram ett PM om trygghet och studiero där du kan finna mer information:

http://www.skolverket.se/polopoly_fs/1.148960!/Menu/article/attachment/trygghet2013-01-23.pdf

I 6 kap. skollagen regleras hur skolan ska arbeta mot kränkande behandling. I de allmänna råden gällande kränkande behandling finner du mer information: <http://www.skolverket.se/publikationer?id=2798>

Läroplanen för gymnasieskolan finner du här: <http://www.skolverket.se/publikationer?id=2705>

Läroplanen för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet finner du här:

<http://www.skolverket.se/publikationer?id=2575>

Länk till skollagen (2010:800): <http://www.skolverket.se/regelverk/skollagen-och-andralagar>

Om du har ytterligare frågor är du välkommen att återkomma till oss på Skolverkets upplysningstjänst på 08-52733200.

Med vänlig hälsning

Elin Karlsson (fingerat namn)

Upplysningstjänsten vid Skolverket

Bilaga 3

E-postmeddelande från avdelningen för utbildningsfrågor i Göteborgs Stad.

Hej

Ang. din fråga om Göteborgs kommun har övergripande dokument/riktlinjer om hur konflikthantering ska utformas i skolorna och hur får jag tag i dessa dokument?

Svar: Nej det finns inget övergripande dokument/riktlinjer om konflikthantering i skolorna. Dessa tar varje skola fram själva. Möjligen att det kan ha tagits fram av resp. stadsdelsförvaltning/nämnd.

Med vänliga hälsningar

Klara Rosengren (fingerat namn)

Utredare/administratör

Bilaga 4

Följande svar fick jag från fem rektorer:

Hej!

Intressant ämne! Jag har tyvärr inte tid att träffa dig.

Vår plan mot likabehandling och diskriminering ligger på vår hemsida: xxxxxx

Hej, vi har tyvärr inte tid att träffa dig. Vår likabehandlingsplan finns däremot att få tag i på vår hemsida. Där finns information om hur vi arbetar för att förebygga diskriminering och kränkande behandling.

Hej, kul att du valt vår skola. Men jag otroligt mycket att göra just nu och kan inte svara mer än att vi jobbar med detta dagligen genom vår värdegrund som består av 4 pusselbitar: Hänsyn, trygghet, gemenskap och kunskap. Lycka till.

Hej!

Tyvärr har vi för mycket att göra just nu.

Lycka till med din uppsats!

Hej!

Vi har ett samarbete med Friends, där vi arbetar för att förebygga mobbning. Du kan läsa mer om projektet i vår likabehandlingsplan.

Bilaga 5

Hej!

Jag är lärarstudent på Göteborgs Universitet och jag skriver just nu C-uppsats om konflikthantering i grundskolan. Jag har varit i kontakt med avdelningen för utbildningsfrågor i Göteborgs Stad och personen där meddelade att respektive stadsdelsnämnd möjligen utformar dokument kring konflikthantering som kan fungera som riktlinjer för skolorna i varje stadsdel. Jag undrar om er stadsdelsnämnd har utformat övergripande dokument/riktlinjer gällande konflikthantering i skolan? Finns det i så fall något sätt jag kan få tag i dokumenten? Syftet med min studie är alltså att studera dokument på olika beslutsfattande nivåer i landet.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar

Sandra Leander

Svar från nämnderna:

Hej,

vi har inget övergripande dokument av det du efterfrågar.

Hej Sandra,

Din fråga har skickats till sektor utbildning i Angered. En reflektion som jag gör är att vi använder inte direkt begreppet "konflikthantering" i våra dokument/skrivningar men jag tänker att följande dokument kan beröra det du efterfrågar. Hör av dig om du har frågor eller om det är andra typer av dokument/policys som du efterfrågar än de jag nu skickar.

På frågan om vi har något övergripande dokument/riktlinjer gällande konflikthantering i skolan finns följande för sektor utbildning i Angered:

- Sektor Utbildning har en rutin för att anmäla, utreda och vidta åtgärder mot kränkande behandling i förskole- och grundskoleverksamheten. Rutinen används av sektorns samtliga enheter. Blankett för anmälan om kränkande behandling och/eller trakasserier finns. Förskolechef/rektorer anmäler händelsen till områdeschef och till stadsdelsnämndens utskott (huvudmannen).
- På förskolorna och skolorna finns likabehandlingsplaner mot diskriminering, trakasserier och kränkande behandling. Planerna omarbetas årligen och diskuteras på arbetsplatsträffar och tillsammans med barn/elever. Årlig plan mot kränkande behandling/likabehandlingsplan är ett beslut som fattas med stöd av delegation från nämnden med vidaredelegation från stadsdelsdirektören. Den årliga planen ska anmälas till stadsdelsdirektören som i sin tur anmäler beslutet till nämnden.
- Likabehandlingsnätverk är upprättat vid förskolorna för att hålla rutiner aktuella. Även skolorna har representant i likabehandlingsnätverket som är samordnat för stadsdelen. I dagsläget finns det ingen rutin/riktlinje för konflikthantering som har tagits fram av denna grupp.
- Barn- och elevhälsoplanen tar bland annat upp t.ex. skolkuratören ska medverka i förändrings- och utvecklingsarbete utifrån ett psykosocialt perspektiv: *samverkar med andra yrkesgrupper i förskolornas och skolornas elevhälsoteam, samarbetar med övrig skolpersonal för att utveckla förskolornas och skolornas hantering och beredskap kring krishantering och mobbing*
- Värdegrundsarbete och förväntade elevbeteenden - ordningsregler utformas på respektive skola.

(I detta mejl var olika dokument omfattande kränkande behandling bifogat. Min anm.)

Hej!

Tänkte först fråga om det är det som vi kallar "Likabehandlingsplan" du letar efter? Alla våra skolor har egna sådana, det kan stå i rubriken: "Plan mot diskriminering och kränkande behandling" eller "Herrgårdsskolans plan mot diskriminering och kränkande behandling 2013", etc.

Du hittar dem på vår webbplats: goteborg.se/lundby

- Våra tjänster
- Förskola och utbildning
- Grundskola och grundsärskola
- Grundskolor i Lundby
- Webbplats (till resp. skola)
- Likabehandlingsplan

Hej Sandra!

Jag har skickat din fråga vidare till områdeschefen. Får du inga svar får du höra av dig igen.
Lycka till!

om du tog dig tid att skicka t.ex. dokument om vilka riktlinjer ni följer för att hantera konflikter eller om ni har dokument där konflikthantering behandlas i olika utsträckning.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar

Sandra Leander, student på Lärarprogrammet på Göteborgs Universitet